

八戸市立図書館窓口等業務委託仕様書

1 委託事業名

八戸市立図書館窓口等業務（以下「本業務」という。）

2 業務場所

青森県八戸市大字糠塚字下道 2 番地 1 八戸市立図書館

3 委託期間

令和 9 年 4 月 1 日から令和 10 年 3 月 31 日まで

なお、業務内容の評価により業務実績が良好であると認められた場合、契約を 2 回まで更新することができる。ただし、受託者において、契約内容に反する行為等があった場合、そのほか受託者の責めに帰すべき理由により、契約内容の履行が不可能と委託者が判断した場合には、次年度以降の契約を締結しないことがある。

4 引継期間

令和 9 年 3 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

引継期間については、令和 9 年 4 月 1 日からの業務開始に必要な業務引継ぎその他の準備を行うものとする。なお、業務の円滑な移行を図るため、契約締結後の引継ぎの開始時期については、委託者と受託者が協議の上、令和 9 年 3 月 1 日より前に開始することができるものとする。また、引継期間については、その実施時期に関わらず、委託料は発生しないものとする。

5 業務時間

業務時間は、午前 8 時 15 分から午後 7 時 10 分までとする。ただし、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日（以下「祝日法による休日」という。）は、午前 8 時 30 分から午後 5 時 10 分までとする。

6 開館時間

「八戸市図書館条例施行規則（昭和 46 年八戸市教育委員会規則第 6 号。以下「規則」という。）第 3 条に定めるとおりとする。

7 業務日

規則第4条に定める図書館の休館日を除いた日とする。

ただし、開館準備のため年末年始休館及び図書整理期間の最終日、その他受託者と委託者が協議の上、必要と認めた場合は、受託者の業務を実施することができるものとする。

※令和9年度の開館日はおおむね298日。「資料1 2027年度図書館年間カレンダー」参照

8 遵守すべき関係法令等

(1) 関係法令

図書館法（昭和50年法律第118号）

図書館法施行令（昭和34年政令第158号）

図書館法施行規則（昭和25年文部省令第27号）

著作権法（昭和45年法律第48号）

著作権法施行令（昭和45年政令第335号）

八戸市図書館条例（昭和27年八戸市条例第31号）

八戸市図書館条例施行規則（平成20年八戸市規則第9号）

労働基準法（昭和22年法律第49号）並びに当該法律に係る労働関係法令

個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

(2) その他管理運営に適用される法令

9 業務内容

(1) 「(別紙1) 業務内容（委託者・受託者の業務分担）」のとおり

(2) 本業務は、八戸市立図書館の窓口等業務を委託するものであり、ここに示す業務のほかにも、円滑な窓口運営を図るために必要となる業務は、自主的に行うものとする。

(3) 公金の領収及び引渡し

① 本業務における公金の領収に当たっては、受託者を地方自治法施行規則第12条の2の12の規定により「指定公金事務取扱者」として指定する。

② 公金の領収は図書館資料の複写料金及び印刷物販売料金について行うものとする。

③ 受託者は公金の領収に当たっては、委託者が指定する領収書を使用し適正に処理しなければならない。

④ 領収した公金はその都度、所定の手続きにより委託者へ引渡さなければならない。

⑤ 公金の納入は委託者が行う。

⑥ 受託者は、領収した現金に過不足が生じた場合、直ちにその旨を委託者に報告し、不

足額については委託者の責めに帰すべき事由による場合のほかは、受託者の負担で補填すること。

(4) 本業務の受託者は、「八戸市図書館運営方針」を深く理解し、その基本理念及び目的に沿った利用者サービスを提供するものとする。

(5) その他、委託者との協議の上で指示を受けた業務。

10 業務体制

(1) 人員配置

① 受託者は、本業務を的確かつ迅速に履行することはもとより、図書館が社会教育を担う重要な施設であることに留意し、親切で丁寧な接遇ができ、かつ風紀・業務規律を乱すことのない者を業務従事者として選任すること。

② 人員が短期的に入れ替わることで、業務サービスが低下することがないように選任に努めること。また、地元採用について十分に配慮すること。

③ 受託者は、委託者との連絡調整及び業務従事者の指揮監督を行わせるため、業務責任者及び副業務責任者を配置することとする。

④ 業務責任者及び副業務責任者は、常勤の者で司書資格を有し公立図書館勤務経験1年以上の者又は公立図書館勤務経験3年以上の者を充てること。

⑤ 司書又は司書補の資格を有する者及び公立図書館勤務経験3年以上を有する者を、業務責任者を含め全業務従事者の4割以上配置すること。

⑥ 受託者は、業務責任者、副業務責任者及び業務従事者の名簿を、業務着手時までに委託者へ提出すること。

⑦ 名簿に記載された者が司書又は司書補の資格を有する場合は、資格証明書の写しを提出すること。また、公立図書館における業務経験を3年以上有する場合は、そのことを示す書類（履歴書等）の写しを提出すること。

⑧ 受託者は、業務責任者、副業務責任者及び業務従事者を変更したときは速やかに委託者に届け出ること。

⑨ 受託者は、窓口業務に支障のない人数を配置すること。「(別紙2)カウンター最低人員配置表」を参照し、本業務が円滑に履行できるよう人員を配置すること。

⑩ カウンターの業務を統括するため、業務時間中は各カウンターの業務従事者のうち、1名を責任者とする。

⑪ 繁忙期である土曜日、日曜日、祝日、休館日の翌日、長期休館前の貸出冊数変更期間及び小・中学校、高等学校等の長期休業日中に当たっては、業務サービスに支障が生じ

ることがない態勢をとること。

(2) 業務責任者及び副業務責任者の主要業務

- ① 本業務の履行に必要な管理全般。
- ② 委託者との連絡調整、業務日報等の提出、報告。
- ③ 委託者との打合せ・会議等への出席。
- ④ 業務従事者との連絡調整。
- ⑤ 業務計画や館内の混雑状況等に応じた業務従事者の人員配置。
- ⑥ 業務従事者に対する指揮・監督・指導・教育・研修。
- ⑦ その他、業務責任者、副業務責任者として必要な業務。

11 業務従事者の研修等

(1) 引継期間研修

- ① 受託者は、本業務開始前に、業務が的確かつ円滑に履行できるよう業務従事者の責務及び実務に関する研修を受託者の責任において実施すること。なお、必要な経費は受託者の負担とする。
- ② 上記研修に当たっては、受託者は研修の方法及び内容について委託者と事前に協議を行う。

(2) 本業務開始後研修

- ① 受託者は業務の効率及び技術の向上を図るため、定期的かつ継続的に業務従事者の教育・訓練を行うこと。なお、必要な経費は受託者の負担とする。
- ② 委託者は、業務の履行状況その他により必要があると認めるときは、受託者に対して研修の実施を求めることができる。
- ③ 受託者は、委託者から研修実施の要求があった場合は内容等について委託者と事前に協議の上、速やかに実施するとともに、その結果について報告すること。なお、必要な経費は受託者の負担とする。
- ④ 受託者は、業務従事者に対して、業務内容や接遇等業務に必要な研修を実施し、スキルアップに努めること。

12 利用者対応について

- (1) 図書館業務の職責を十分に認識して本業務を履行すること。
- (2) 身だしなみ、態度に気を配り、利用者に対して、親切・丁寧に接すること。
- (3) 利用者からの質問等に対し、迅速・適切に対応するとともに丁寧な言葉づかいを心掛け

ること。

- (4) 利用者に不信感、不快感を与えないよう業務に不必要な会話は避けること。
- (5) 障害者差別解消法（平成 25 年法律第 65 号）に基づく障がい者への合理的配慮による障がい者サービス（対人サービス）に努めること。

13 秘密保持及び個人情報管理

- (1) 本業務の遂行に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等の規定を遵守し個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱うこと。
- (2) 受託者及び本業務に従事する全ての業務従事者は、本業務の実施において知り得た秘密・個人情報について、いかなる理由によっても、他への漏えい及び他の目的への使用をしてはならず、本業務終了後においても同様の義務を負うものとする。
- (3) 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施できる態勢を整えておくこと。

14 情報セキュリティについて

- (1) 受託者及び業務従事者は、図書館システムやネットワークを利用する際に、障害・欠陥・誤作動等を発見したときは、委託者に速やかに報告し対応策の指示を受けること。
- (2) 業務従事者は、委託者が指定した端末を使用すること。なお、本業務の事務に必要な端末を持ち込む際には、事前に委託者に届け出て承認を得ること。また、持ち込んだ端末には図書館内のインターネット回線を接続しないこと。
- (3) 業務従事者は、本仕様書で定められた業務以外の目的で図書館システムを使用しないこと。
- (4) 業務従事者は、委託者から交付された図書館システム用のログイン ID 及びパスワードを紛失・漏えいすることがないように適切に管理すること。
- (5) 受託者は、委託者と協議し、その他必要な情報セキュリティ対策を実施すること。
- (6) 本業務に関する仕様書、委託者が提供する資料等の関係書類及び委託者が保持するデータを、委託者の許可なしに履行場所以外に持ち出したり、複写したりしてはならない。

15 危機管理等

- (1) 事故対策

受託者は、本業務の遂行に当たり安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じなければならない。万一、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、業務遂行に支障をきたすことがないよう委託者と連携して十分な対応を図ること。

(2) 非常時における対応

- ① 受託者は、大規模災害等、受託者に起因しない事情により本業務の遂行が困難となった場合又は実施期間や業務内容の変更等が必要となった場合は、委託者と協議の上、その解決に努めるものとし、受託者は、協議結果について業務従事者に周知を図るとともに、必要な指示を行くこと。
- ② 受託者は、災害発生時には、委託者と協力して来館者の避難、誘導等を行うこと。

(3) トラブル等の対応

- ① 受託者は、本業務を遂行するに当たり、トラブル等が発生したときは、責任を持って対処するとともに、遅延なく委託者へ報告すること。また、内容に応じ対応を適宜委託者に引き継ぐこと。
- ② 受託者は、苦情等については、遅延なく委託者に報告するとともに、適正かつ迅速な処理に努めること。

16 業務従事計画及び報告

- (1) 受託者は、毎月の業務従事者について前月の25日までに委託者に提出すること。ただし、4月分については4月1日に提出すること。
- (2) 受託者は、業務日報を毎日作成し、業務終了後速やかに委託者に提出すること。

17 経費負担区分

(1) 委託者が負担する経費

- ① 業務従事者の机やロッカー等は、委託期間中、委託者が無償で提供するが、使用に当たっては常に清潔を保持するようにし、火災及び盗難に注意すること。なお、提供する机やロッカーの数については委託者と協議する。
- ② 業務従事者が休憩時に使用する光熱水費については、負担を要しないものとするが、使用に当たっては、常にその節減に努めなければならない。
- ③ 本業務に必要な消耗品、備品及び各種印刷物に必要な経費。

(2) 受託者が負担する経費

- ① 受託業務を行うときは、業務責任者、副業務責任者及び業務従事者であることが明ら

かとなるように、見やすい位置に名札を着用することとし、その名札に係る経費。

なお、制服（エプロン等）を着用する場合は統一した物を着用し、その経費は受託者が負担すること。

- ② 受託者持ち込みの端末及びそれに係るインターネット回線の通信費等。
- ③ 故意又は重大な過失により、受託者が施設又は備品等を破損した場合の原状回復に要する経費。
- ④ 本業務に係る人件費、交通費、駐車場等の一切の経費。
- ⑤ 研修に伴う経費。

18 業務内容の評価

- (1) 受託者は業務内容を自己評価し、委託者に提出するものとする。
- (2) 委託者は業務委託後6か月が経過した時点で、受託者から提出された自己評価（中間評価）により中間評価を実施し、その結果に基づき受託者と委託内容について協議を行うものとする。
- (3) 委託者は12月31日までに受託者から提出された自己評価（総合評価）により、業務委託状況を総合評価するものとする。
- (4) (3) の総合評価により、実務実績が良好であると認められた場合、契約を2回まで更新することができる。

19 委託料の支払い方法

月ごとの業務終了後、業務報告書を提出すること。確認後、市は適正な請求書に基づき支払いを行う。

20 再委託の禁止

受託者は本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

21 業務の引継ぎ

- (1) 受託者は本業務開始に当たっては、業務の停滞を招くことがないよう委託者と十分な連絡調整・協議を行うこと。
- (2) 受託者の変更等があった場合は、業務の停滞を招くことがないよう次期業務の開始日までに責任を持って次期受託者に業務の引継ぎを行うこと。

22 その他

- (1) 業務の履行に当たっては、本仕様書のほか、詳細については業務マニュアルによる。
- (2) 本仕様書において疑義が生じたときは、委託者と受託者が協議して定めるものとする。

〈添付資料〉

(別紙 1) 業務内容（委託者・受託者の業務分担）

(別紙 2) カウンター最低人員配置表

資料 1 2027 年度図書館年間カレンダー

資料 2－1～3 配置図（1～3 階）

資料 3 八戸市立図書館概要